LISTE DES ANNEXES

ANNEXE I : Analyse externe opportunités et menaces

Tableau n°3 : Menace et Opportunité

OPPORTUNITES	MENACES
Le responsable de RH est un homme très mature, souriant et plein d'expériences à son travail. Tous ses collaborateurs disposent aussi des compétences élargies et de connaissance solide concernant le traitement de dossiers de personnel. Le service RH arrive à atteindre leur objectif pour faire satisfaire les usagers en quantité et en qualité de leur service	La rémunération ne correspond pas au travail fait cella provoque la démission du personnel. Le retard de paiement du personnel entraine un problème financier pose un problème de motivation. L'ancienneté et l'insuffisance de matériel informatique a entrainé le traitement de dossiers du personnel en cas d'urgent.

Source : auteur

ANNEXE II : analyse du force et faiblesse

FORCES	FAIBLESSES
-L'existence matérielle électronique dans tout les services service (téléphone, ordinateur,…) permettant la communication dans chaque service -L'existence des accessoire come : restaurant, cuisine, pharmacie, Aumônerie protestante d'Androva, le service de sécurité L'existence de deux salles de réunion, salle de garde pour le personnel garde ; L'existence d'une salle d'attente au service porte et service d'urgence avec une télévision -L'existence de salle de garde pour médicine et pour chirurgie	-Insuffisance du personnel surtout les ECD il n'y a plus. -Le non respect de l'heure de travail provoque la lenteur de travail. -Les matérielles informatiques sont insuffisants et très anciens surtout dans le service personnel il u avait quatre secrétaire mais ils n'ont qu'un seul ordinateur.
L'assistance de coopération française, japonaise et le centre hospitalier de l'île de la réunion L'utilisation de l'ordinateur avec les logiciels correspondant dans les services concernés ; L'intéressement distribué par trimestre, c'est une prime pour motivation du personnel, il est inégal selon l'indice du personnel et la présence. L'intéressement vise à associer les salaires aux résultats ou aux performances de l'établissement.	• L'offre est toujours inférieure à la demande en ce qui concerne la question d'embauche dans notre pays. La moyenne d'âge du personnel de l'Etat est élevée. Cela signifie que l'âge du personnel est presque assez grand, donc en voie de retraite ; • L'insuffisance du personnel, qui est actuellement au nombre de 312, est un grand problème car certains occupent plusieurs fonctions ; • Le matériel en informatique est insuffisant et en plus l'utilisation des machines amortis (exemple : machine écrit), ce problème se trouve au service personnel ; • Tout le personnel non logé dans le domaine de CHU n'est pas arrivé à la même heure au lieu du travail faute de moyen de transport.

Source : auteur 2015

ANNEXE III : QUESTIONNAIRE

SYSTEME D'EVALUATION

Existe-t-il un système d'évaluation des agents au sein du Centre ? Lequel ?

Ce système d'évaluation vous semble-t-il efficace ? Pourquoi ?

MOTIVATION

Des agents de votre service ont-ils déjà fait l'objet de sanctions disciplinaires ?

Pensez-vous que vos agents sont suffisamment motivés ?

Pourquoi dites-vous cela?

USAGERS

Avez-vous rencontré des problèmes lors de votre passage au CHU ?

Lesquels ?

Etes-vous satisfaits des prestations de service des agents ?

MATERIELS

Comment est votre matériel au niveau de votre travail ?

Est-ce que cette matériel use provoque la démotivation pour vous ?

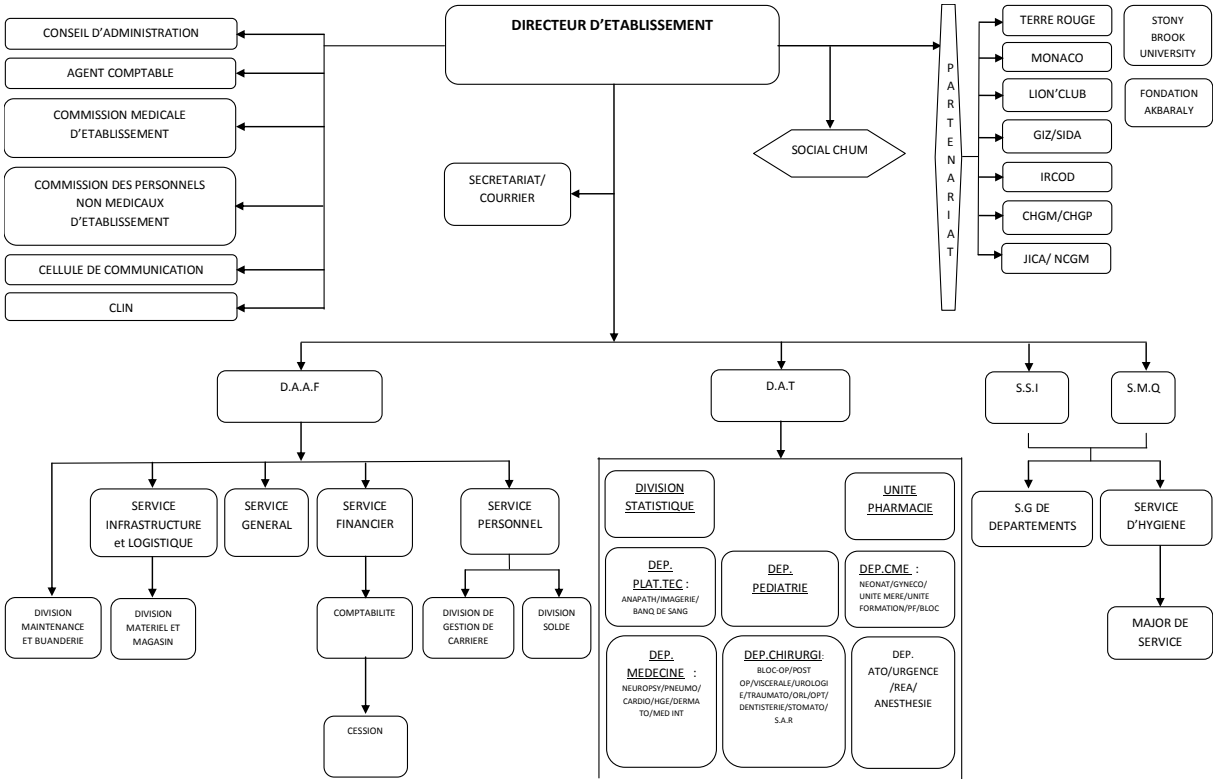
FORMATIONS

Est-ce que vous faites de formation au niveau de votre travaille ?

C'est une formation payante ou gratuite ?

Votre calendrier est toujours continu ? Êtes-vous satisfait de votre formation ?

ANNEXE IV : Organigramme du CHU PZaGa



Source : Archives CHU PZaGa, 2015

LISTE TABLE DE MATIERE

INTRODUCTION 1
PARTIE I : MATERIELS ET METHODE 4
CHAPITRE I : MATERIELS UTILISES 5
SECTION I : LA DESCIPTION DE LA ZONE D'ETUDE 5
1.1. Justification de choix de thème 5
1.2.Choix de la zone d'étude 5
1.3.Historique de CHU PZaGa 6
1.4.Le domaine d'activité et mission 8
1.4 .1 Le domaine d'activité 8
1.4.2 Les Missions du CHU PZaGa d'Androva 9
1.5. Objectif du CHU 10
1.6.Organigramme 11
1.7.Les effectifs 12
2.1.1 Définition 12
SECTION II : REVUE DE LITTERATURE 12
2.1. Généralités sur la technique de motivation 12
2.2. Les facteurs de motivation 13
2.3. La démotivation liée à l'organisation et au travail : 14
CHAPITRE II : METHODOLOGIE 15
Section I : Notion sur la méthodologie de recherche 15
1.1. Source externe 15
1.2. Source interne 15
1.3. Recherche bibliographie 15
1.4. Recherche webographie 16
1.5. Méthode qualitative 16
1.5.1 Enquête exploratoire 16
1.5.2. L'entretien 16
SECTION II : MOYEN ET COLLECTE DE DONNE 16
2.1. Questionnaire 16
2.2.Observation direct 17

2.3. Outil d'analyse 17

2.4.Limites d'étude 18

2.5. Chronogramme 18

DEUXIEME PARTIE : RESULTAT 20

CHAPITRE I : RESULTATS DE LA DEMARCHE DE VERIFICATION DE LA PREMIERE HYPOTHESE 20

SECTION I : ANALYSE DE LA SITUATION 20

1.1. Les motivations au sein du CHU 20

1.1.1.La performance et la rémunération 21

1.1.2. Avancement 22

SECTION II : LA QUALITE DU TRAVAIL DES AGENTS ET LA SATISFACTION DES USAGERS 25

2.1. La qualité du travail des agents 25

2.2.La satisfaction des usagers 26

CHAPITRE II : ANALYSE SUR L'INSUFFISANCE DE MATERIEL ET FORMATION 27

SECTION I : ANALYSE DE LA SITUATION 27

1.1.La divisions statistique 27

1.2. Identification des problèmes liés à l'insuffisance des matériels au niveau de l'administration 30

1.2.1 Retard sur la transmission des dossiers à traités 30

1.2.2. Existence des travaux volumineux au niveau d'un service 31

1.3. Problèmes lies a l'environnement 31

1.3.1. Résultats liés aux infrastructures 31

1.3.2. Problèmes liés à l'environnement 31

SECTION II : FORMATION EFFECTUEE 32

PARTIE III : DISCUTION ET RECOMMADATION 37

CHAPITRE I : DISCUSSIONS 38

SECTION I: L'IMPACT DE LA PRISE EN COMPTE DES INTERETS DU SALARIE 38

1.1. Le poste : 38

1.2. La responsabilité qui incombe a l'agent : 38

1.3. Les besoins physiologiques : 38

1.4. L'inventaire des avantages 40

1.4.1. Ces avantages sont : 40

1.4.2. Les rémunérations 41

SECTION II : ANALYSES DE LA SITUATION 42

2.1. Défaillance des matériels informatiques 42

2.1.1. Plan de mise en œuvre 42

2.1.2. Identification des problèmes inhérents au traitement des informations 43

2.1.3. Retard sur la transmission des dossiers à traités 43

2.1.4 Volume des travaux ……..44

2.2. Synthèse des problèmes 45

2.2.1. Contrôle à priori des mesures prises 45

2.2.2. Formation des agents de l'Etat 45

CHAPITRE II : RECOMMANDATION 47

SECTION I : SANCTION DE LA PERFORMANCE DES AGENTS 47

1.2. Etablissement d'un système d'évaluation de la performance des salaries 47

1.2. Octroi de prime de performance 48

1.3. Organisation de concours ou sélection de dossier pour la désignation des bénéficiaires des formations 48

1.4. Promotion au poste de responsabilité suivant les critères de l'ancienneté et des compétences 48

1.5. La refonte des besoins proposes pour l'élaboration de la loi de finances de l'année qui suit 48

SECTION 2- IMPACTS DE LA FORMATION SUR LE TRAITEMENT DES DOSSIERS : 49

2.1. Sur le plan managérial 50

2.2. Sur le plan organisationnel 50

2.3. Sur le plan structurel 50

2.4.1. Acquisition des matériels informatiques 50

2.4.2. Bien planifier les tâches 51

2-4-3 Planifier une formation 51

2.5. ANALYSE DE SWOT 51

2.5.1 Securite et humanité ……..……..52

2.5.2 Organisation de travail ……..……..…52

2.5.3 Service du management de la qualité ……...…..53

2.5.4 Equipe d'amélioration de la qualité ……..…..….53

2.5.5 Equipe d'amélioration de travail …….…....…54

2.5.6 Organisation des soins ……..…..…..54

2.5.7 Hygiène ……..…….55

2.5.8 Formation ……..56

CONCLUSION DE LA TROISIEME PARTIE 57

CONCLUSION GENERALE 59